

DAFTAR PUSTAKA

- Aharuddin, Chairunnisa, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pasien Bpjs Kesehatan Di Makassar*. Diss. 2016
- Alma, Buchari. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Arikunto 2006, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arnould, Price & Zinkhan. (2002). *Consumers*. NewYork.
- Aryadi, D, F. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universits Brawijaya Malang.
- Asep M. Ramdan, 2008 Oktober 22, “Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen”.(<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997, “Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan”, *Usahawan*, No. 5
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, (Edisi II), Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Basu Swashta Dharmmestha, 1999, *Saluran Pemasaran*, BPFE Yogyakarta.
- Basu Swashta DH, dan Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Basu Swashta, (1997), *Azaz-azaz Marketing*, Liberty : Jakarta.
- Dedy Febri Aryadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada Giant Supermarket Dinoyo MALANG). *Jurnal Ekonomi. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*.
- Djunaidi, 2006, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service*.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gregorius Chandra, 2005, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Griselda, G., Dan Panjahitan, T. M., 2012. Analisis Kulaitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal manajemen* vol. 2 No. 1.

Hartuti, Purnaweni, 2004, *Profit Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah*, JIAKP, Vol 1, No 1

Sudibyo, Supardi, 2008, *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas*, Buletin Penelitian, Volume 36, No 4 tahun 2008

Sutrisno, Sutrisno. “Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia.” JMM172.02 (2016).

Yuliani, Umi, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Sayidiman Magetan. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.